

## Especialización en Mercadeo

### FICHA TÉCNICA

**TÍTULO** : Un vuelo peligroso

**ESPECIALIZACIÓN:** En mercadeo

**PROMOCIÓN** : 33

**PALABRAS CLAVES:** Ambulancia aérea, aeropuerto, ambulancia, medicina, clientes,

**TEMAS CUBIERTOS:** Promoción, sistema de información, investigación en mercado, segmentación, producto.

#### RESUMEN DEL CASO

El tema a tratar en el caso consiste en promoción, ya que por un inapropiado manejo de la información por parte de la empresa Aeropollito, aeropuerto de ambulancias aéreas, uno de los accionistas de una ambulancia aérea, Juanito Alimaña, fue robado por su socio Manuel Nule, todo porque a Juanito Alimaña no le llegó la información adecuada y completa de los itinerarios de los vuelos y los clientes que la avioneta tuvo.

**NOMBRE REAL DE LA EMPRESA:** \_\_ OPCIONAL\_\_

**CONTACTO EMPRESA** : \_\_ OPCIONAL\_\_

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL

## EL ÚLTIMO VUELO<sup>1</sup>

Juanito Alimaña, empresario que vive y trabaja en la ciudad de Cali, recibe una llamada proveniente de Bogotá, era su abogada Elena Vargas, la cual vive y trabaja en esta ciudad, sin embargo, frecuentemente viaja a Cali por motivos de trabajo o vacaciones, en este caso no pudo viajar personalmente a dar una noticia a Juanito Alimaña, así que le hace una llamada telefónica, Juanito contesta la llamada, sin embargo la voz de la abogada suena un poco diferente a lo habitual, esto es debido a la urgencia de la noticia que le tenía a Juanito.

Todos los empleados que trabajan en la oficina de Juanito quedaron asustados al ver la cara del jefe cuando estaba en la bocina del teléfono escuchando, todo el lugar estaba en silencio, para poder escuchar cuales eran las palabras que salían de la boca de Juanito, se terminó la llamada y Juanito cuelga el teléfono, de una manera sutil y suave, muy raro en él, ya que por su personalidad fuerte y su actitud de querer todo rápido, hace que el simple hecho de colgar el teléfono refleje estos dos factores, ya que usualmente lo cuelga de manera brusca.

Todos los empleados estaban a la espera de la noticia, Juanito llama a su contadora Esperanza, la cual está al lado de la oficina de él, esta va de inmediato, pasaron unos minutos antes de que Esperanza saliera de la oficina, los demás compañeros del trabajo le preguntaron a esperanza, ¿ qué te dijo el patrón?, ¿ quién lo llamo?, ¿ cuál fue la mala noticia?, y su respuesta fue, No sé, no me dijo nada con respecto a la llamada, solo que le reservara un ticket para el primer vuelo hacia Bogotá, mañana mismo, nada más, todos estaban con las dudas aun en la cabeza, incertidumbre que perduro durante todo el día.

---

Caso de grado realizado por Andrés Gómez Delgado para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

**Tutor:** Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. 29/08/2014

### **Especialización en Mercadeo**

La esposa de Juanito, Chávella Vargas, la cual se encuentra en el cubículo al lado de la oficina de su esposo, fue de inmediato después que la contadora saliera, todos se quedaron mirando la conversación de ambos, sin embargo no se podía escuchar nada, ya que la oficina está encerrada de paneles de metal y acrílico, aislando todo sonido que provenga dentro de esta, a menos que la puerta este abierta.

Sale Doña Chávella de la oficina, sus empleados vuelven y le realizan las mismas preguntas que le hicieron a Esperanza, su respuesta fue, es un viaje de negocios, solo resérvenle el vuelo a Bogotá y no más, todos se quedaron más tranquilos de escuchar la noticia de Doña Chávella, ya que su tono de voz expresaba tranquilidad, ya que ellos no les parecía extraño que su jefe viajara a Bogotá, porque él frecuentemente viaja 1 o 2 veces a la semana a la capital del país.

Juanito Alimaña nació en el departamento del Cauca, en la ciudad de Toribio, pero se crio gran parte de su vida en Cali, es un empresario emprendedor que desde niño siempre le ha gustado trabajar, termino sus estudios de primaria y secundaria, luego termino sus estudios superiores en carreras técnicas y tecnológicas, enfocadas al mercadeo, finanzas, administración de empresas y negocios internacionales, monto su primera empresa desde muy joven, a partir de aquí, fue evolucionando como empresario, se enfocó en el campo médico y odontológico, hasta hoy en día, tiene una de las empresas más grandes de ventas de productos odontológicos y médicos del departamento, por ese motivo la lista de clientes que tiene el empresario es amplia, por ente Juanito frecuentemente viaja a diferentes ciudades, departamentos y países, viendo y comprando mercancía, negociando con clientes nuevos y actuales o buscando la manera de generar más dinero en diversos tipos de negocios legales, la vida de este empresario es muy acelerada y en pocas ocasiones tiene tiempo de descansar.

### **Especialización en Mercadeo**

Al otro día, efectivamente Juanito Alimaña estaba desde temprano en el aeropuerto de Cali esperando su vuelo que lo llevaría a Bogotá; Ya eran las 8 am del día jueves, y Juanito se encontraba en la ciudad de Bogotá, dispuesto a ir a la oficina de su abogada, Elena Vargas; Llegando al lugar de destino Juanito se baja del Taxi que lo transporto, entra al edificio, se reporta con el portero hacia qué oficina se dirige, cerca de la oficina se encuentra con la abogada en el ascensor, esta le cuenta toda la noticia con detalles mientras caminan hacia esta, no pasaron muchos minutos antes que Juanito y Elena salieran de nuevo de la oficina, cogieran un vehículo y partieran a su nuevo lugar de destino, dentro del vehículo, el cual era el carro de la abogada, quien lo maneja su chofer personal, Juanito realiza una llamada por celular a su esposa, informándole acerca del problema que surgió en Bogotá, sin embargo le dice que no le cuente nada a los trabajadores, hasta mañana que el ya este de nuevo en Cali, hasta ese entonces, ninguno de sus empleados sabe nada acerca del motivo del viaje de Juanito a Bogotá.

Al otro día, los empleados de Juanito llegaron muy puntuales a trabajar, su jefe como siempre estaba antes que ellos llegaran, ya que él y su esposa son los que abren la oficina.

Antes que llegaran todos los trabajadores, Juanito ya le había contado todo el problema que hubo en Bogotá a su esposa en la noche anterior en la casa donde ellos viven junto con sus hijos; Doña Chávella, esposa de Juanito, llamo a todos los trabajadores que estaban a la oficina y les conto lo había pasado en Bogotá.

Después que Juanito llamara a su esposa el día anterior en Bogotá, se dirigió a las instalaciones de Aero- Pollito, una empresa que se encarga de administrar y prestar el lugar para realizar vuelos en avionetas, ya sean privadas de viaje con pasajero o servicio de Aero- ambulancia.

### **Especialización en Mercadeo**

Resulta que uno de los negocios de Juanito en Bogotá es sacar utilidades a una Aero ambulancia llamada Pájaro Azul la cual compro en compañía de su socio, Manuel Nule, un brasilero que lleva muchos años en el negocio de la aviación, la situación fue que Juanito Alimaña no había recibido su parte del dinero que produjo Pájaro Azul en los últimos 3 meses, lo que se calculó que sería alrededor de 400 millones de pesos colombianos. (Ver anexo No. 1)

Pájaro Azul es una avioneta de Turbo hélice, la cual se encarga de recoger o llevar heridos a los hospitales principales del departamento de Cundinamarca y municipios cercanos a este, muchos de los heridos se encuentran en lugares donde no hay acceso a una ambulancia terrestre, o se encuentran muy lejos de un hospital, por ello requieren la ayuda de un Aero ambulancia que los pueda sacar de donde están y llevarlos de una forma rápida a un hospital, muchos de estas personas sufren accidentes debido a deslizamientos de montañas, accidentes de en carreteras o se ven afectadas por catástrofes naturales que ocurren en estas regiones, por ello Pájaro Azul constantemente viaja a estos lugares, generando buenas utilidades a sus dueños.

Juanito y Elena habían llegado a las puertas de Aeropollito, primero lo reciben el portero del lugar, el cual reconoce a Juanito y lo deja entrar sin ningún impedimento, luego ambos entran a la oficina principal, la cual la compone de una recepcionista, encargada de recibir a los visitantes y dueños de alguna avioneta, también es la encargada de permitir el ingreso de las personas a la pista de aterrizaje.

Juanito habla con la recepcionista diciéndole que quiere ingresar a ver su avioneta y conversar con los encargados de esta, ella le dice que espere sentado en la sala mientras se comunica con José Luis Perales, el administrador y encargado de

### **Especialización en Mercadeo**

responder por Pájaro Azul, efectivamente la recepcionista se comunicó con José Luis, este le dijo que dejara ingresar a Juanito a la pista, que halla lo atendería en su oficina, Juanito y Elena ingresan a la pista, en ese momento Pájaro Azul no se encontraba en el lugar, estaba haciendo un recorrido en un municipio cercano a la capital, viaje que por cierto Juanito no estaba informado.

Juanito y Elena se reúnen con José en su oficina, Juanito una vez sentado le pregunta a José lo que está pasando, porque no ha recibido su parte de las ganancias que deja Pájaro Azul durante tres meses, porque no está al tanto de los vuelos que este hace, pensando que la avioneta a estado parada durante estos tres meses, José le dice a Juanito que se calme, ya que lo noto muy exaltado por la situación, José le dice que no está al tanto de estas noticias, sorprendido le dice que él pensaba que el dinero de las ganancias las estaba recibiendo Juanito normalmente, al igual que la lista de vuelos que ha realizado Pájaro Azul, está muy asustado de lo que está pasando, algo que nunca ha sucedido en la empresa.

De inmediato José llama al socio de Juanito, Manuel, ya que el debería saber la respuesta de esta situación, José habla con Manuel por celular, le cuenta el problema que está pasando y luego le pasa la llamada a Juanito, este le dice que porque él no le había dicho nada, Manuel con una voz de sorprendido le dice que no estaba enterado de la situación, Juanito le exige que se reúnan inmediatamente en las oficinas de Aeropollito, lo que Manuel le responde que no puede en este momento, ya que anda de viaje en su país natal, Brasil, y estará ocupado durante varias semanas, inmediatamente Manuel cuelga la llamada.

Juanito furioso, le exige a José respuestas y soluciones al problema, ya que él era el encargado de administrar Pájaro Azul, José azarado y asustado, le pide a

### **Especialización en Mercadeo**

Juanito que se calme, que el buscara la solución a este problema al igual que la ubicación de los 400 millones de pesos del señor Juanito.

José le pide un plazo de dos días máximos para tenerle una respuesta a Juanito acerca del problema que tiene, no le puede tener algo en el momento ya que gran parte del personal que está involucrado en el proceso de Pájaro Azul y la empresa en general, no se encuentra disponible, entonces que le diera un plazo de unos días para poder llamarlos a una reunión en las oficinas de Aeropollito, al igual que el socio de Juanito, y si es necesario, pasado los dos días, la propia empresa le paga los tickets a Juanito para que viaje a Bogotá, para poderle dar las respuesta que este está esperando.

Juanito un poco más calmado le dice a José que bueno, que en dos días vendrá puntual y espera tener noticias de lo que está pasando.

Juanito y Elena salen de la empresa, ya dentro del vehículo, Elena le cuenta a Juanito acerca de su socio Manuel, ella antes que hicieran esta sociedad, le había advertido acerca de este personaje, que no era confiable, que en su experiencia como abogado, ella había escuchado referencias negativas acerca de este brasilero, sin embargo, Juanito por su personalidad, no hizo caso a las advertencias e hizo negocios con él, Elena le estaba diciendo que Manuel debe saber cuál es el problema principal de esto y lo más seguro es que él pueda tener el dinero de Juanito, Juanito le dice que podría ser una posibilidad, que cuando llegue a las oficinas en Cali se dedicaría a buscar más información acerca de Manuel, de pronto en facturas de la avioneta encuentren un poco de respuestas, por su parte, Elena se tomaría la tarea de averiguar más acerca de los antecedentes de Manuel, así mismo, como sería el proceso legal y la penalización sobre esta situación, ya que posiblemente, si no hay respuesta para dentro de dos días, se haría una demanda hacia la empresa Aeropollito.

## **Especialización en Mercadeo**

Después de esa conversación, Juanito paso el día en Bogotá viendo otros negocios, hasta llegar la noche que se devuelve en avión a Cali, para dormir en su casa y posteriormente llegar a la oficina al otro día para contar todo lo que paso en ese momento.

Juanito le pide el favor a sus empleados que busquen todos los recibos, pagos, gastos y demás documentos que tengan de Pájaro Azul, todo los documentos que logren dar información acerca de cuanto se invierte en la avioneta, con el fin de ver cuánto se ha gastado del bolsillo de él y cuanto son las pérdidas que le genero este error de Aeropollito, de inmediato su contadora Esperanza se puso a buscar en los archivos los recibos de gastos que genera Pájaro Azul, mantenimiento, repuesto, gasolina, pago al personal médico de la avioneta, pago al piloto de esta misma, pago a la administración, etc., por otra parte sus dos secretarias Jessica Cediél y Naomi Campbell buscan también en los archivos los itinerarios de Pájaro Azul, estos son reportes de los viajes que hace la avioneta durante el mes.

(Ver anexo No. 2)

Al finalizar el día, la contadora al igual que las secretarias encontraron los documentos que necesitaban, Juanito se dio cuenta que el consumo que tuvo la avioneta en esos tres meses fue mayor al de una avioneta estando parada, como él pensaba, ya que en gasolina los gastos fueron muy altos, un error por parte de él, ya que el recibía los gastos y costos mensuales de Pájaro Azul, pero no presto mucha atención al de estos tres meses, pasando por alto ese dato de la gasolina, después se fijaron en los itinerarios, y efectivamente, el último reporte fue de hace tres meses, después no llegaron reportes de pájaro azul, solo la lista de gastos que este generaba, mostrando que la avioneta estaba sin volar durante este lapso de tiempo.



### **Especialización en Mercadeo**

El error de Juanito fue haberse descuidado con los recibos de gastos de Pájaro Azul, por tener una vida tan agitada, llena de compromisos debido a su variedad de negocios, no pudo prestar la atención suficiente a este, y por ello se le paso el dato del consumo de la gasolina no fue el de una avioneta estancada sino el de una avioneta cumpliendo su labor de volar.

Ese mismo día, en la noche, Juanito recibe una llamada por celular de su socio Manuel, diciéndole que quería reunirse con él en privado mañana mismo si es posible, para hablar acerca del problema que surgió dentro de la empresa, lo que Juanito le responde, claro, mañana mismo nos reunimos, pero no en privado, sino con todo el personal de Aeropollito, lo que Manuel siguió insistiendo, si no era posible la reunión en privado, lo que Juanito le seguía diciendo no, después de minutos de insistir y denegar, Juanito despide a Manuel y que mañana mejor hablan con todos, lo que Manuel acepto tristemente, luego colgaron la llamada.

A la hora Juanito recibe una llamada de José, administrador y encargado de Pájaro Azul, este le informa que la reunión se hizo el día de hoy en horas de la mañana y termino en horas de la tarde, casi anocheciendo, le informo que se encontró la causa y el problema que generaron la pérdida del dinero, así mismo donde está el dinero perdido, Juanito no quería escuchar más datos en específico, sino que quería escuchar todo personalmente en boca de cada encargado el día de mañana, José aclaro que no se preocupara por los tickets a Bogotá, ya fueron comprados y enviados al correo electrónico de Juanito.

Al día siguiente Juanito viaja muy temprano a Bogotá, llegando en horas de la mañana a la capital, Se reúne con su abogada en el aeropuerto, de inmediato van en carro al punto de reunión, las oficinas de Aeropollito.

## **Especialización en Mercadeo**

Llegan a su destino, los recibe el mismo guarda de siempre, saluda a Juanito y su acompañante y los deja entrar, Juanito se reporta con la secretaria de la oficina, diciendo que ya está presente, esta inmediatamente llama a José y a todos los participantes de la reunión, en pocos minutos todos los involucrados en el problema están en la oficina junto con Juanito, y así empieza la reunión.

Al principio, todos hablaban al tiempo, queriendo defenderse cada uno del problema, notándose los nervios y la desesperación de cada persona, lo que Juanito le dio desconfianza, ya que eso revela que el problema aún no se ha resuelto del todo y queda faltando muchas incógnitas, pasaron unos minutos y todo se calmó, José le dio orden a la reunión, y ya cada persona comenzó hablar por turnos.

Primero hablo José administrador de Aeropollito y encargado de Pájaro de Azul, anuncio que el socio Manuel no pudo venir, por problemas familiares que surgieron a último momento, que le dijeran por vía teléfono o email como concluida la reunión, después explicó el problema, al señor Juanito Alimaña no le habían llegado las utilidades de tres meses de Aeropollito, lo que equivale a 400 millones de pesos, debido a que los itinerarios de los vuelos no llegaron a manos del señor Juanito, ahora cada miembro hablara para explicar del porque no se llegaron.

En seguida hablo el grupo médico del avión, el cual lo conforma el medico de cabeza, Gustavo Cerati, dos enfermeros, Jessica alba y Juanchope, el rescatista, Chuck Norris, ellos explicaron que si, efectivamente Pájaro Azul si funciono esos tres meses, hicieron viajes por varios municipios de Cundinamarca y pueblos cercanos, ellos se reportaban con el encargado de salidas siempre que salía y aterrizaba Pájaro Azul, siempre hubo con control con las entradas y salidas del

### **Especialización en Mercadeo**

personal médico, que no se explican cómo ese control no llegó a manos de Juanito, pero que por su parte, ellos cumplieron con todo lo debido.

Después tomo la palabra Joe Satriani, piloto encargado de manejar a Pájaro Azul, el rectifica que los reportes tanto del grupo médico como de vuelo fueron entregados al encargado de salidas, siempre que Pájaro Azul salía y llegaba, el personalmente estaba presente en la anotación de los informes por parte del encargado de salidas, también dijo que pájaro Azul hizo alrededor de 20 o más vuelos en esos tres meses, no se explica el porqué de este desorden y pérdida de información.

Enseguida hablo el encargado de ordenar y administrar las salidas y entradas de las avionetas de Aeropollito, el ingeniero Mario Valencia, explico que sí, los reportes tanto del piloto como del personal médico fueron recibidos y anotados en los itinerarios generales, también diariamente se tomó reporte del estado de la avioneta, así como su consumo de gasolinas, para poder hacer el listado de gastos que Pájaro Azul generaba mensualmente, ambos reportes, tanto los itinerarios como los gastos fueron entregados a la administración de Aeropollito. (Ver anexo No. 3)

De una intervino José el administrador, diciendo que el efectivamente tomo esos reportes, tanto de costos y gastos de Pájaro Azul como el itinerario de vuelos, el mismo le entrego esos documentos y otros más de otros clientes a su ayudante personal para que se los entregara a la empresa de correspondencia encargada de llevar los papeles a los diferentes ciudades donde se encuentran los dueños de las avionetas, ya que muchos no viven en Bogotá.

La abogada de Juanito, Elena interviene en el momento, para decir que porque no envían los itinerarios y demás por correo electrónico, porque al correo personal de

### **Especialización en Mercadeo**

Don Juanito no llegaron nada, José le responde que en ese tiempo había un problema con la red, así que se mandaron todos los documentos físicos a los clientes, que su ayudante aviso por vía celular a cada cliente del problema con la red y si había algún inconveniente que le llegara los documentos físicos y no digitales, a lo que respondieron todos que no había ningún problema, con tal que llegara los documentos bien.

De inmediato habla Juanito que él nunca recibió una llamada de tal tipo, nunca se le aviso ni a él ni a la esposa quien es la encargada de la oficina mientras Juanito está de viaje, que a el nunca se le aviso de ese inconveniente.

Enseguida José llama a su ayudante, Juan Fernando Quintero, que viniera de inmediato a la reunión, este le dijo se demora un poco, ya que se encuentra en el Transmilleno, en unos 15 minutos llega, mientras el ayudante llegaba, Elena le pregunta a José acerca del ayudante, quien era y porque no estaba en la reunión, José rápidamente le dice que es un trabajador prácticamente nuevo, un muchacho muy joven, solo lleva medio año con ellos, pero hasta el momento, ha desempeñado bien su papel y no ha tenido ningún problema con ningún cliente por su trabajo.

Entra a la oficina Juan Fernando, enseguida José lo pone al tanto con lo que se ha hablado en la reunión y que fue lo que paso con los documentos que le había encargado, Juan responde que sí, los documentos se les entrego y el personalmente los llevo a la empresa de correspondencia, se los paso al encargado de recibir los paquetes y fueron enviados a los destinos seleccionados previamente por él, respondía el joven asustado y con voz temblorosa, también decía que el recuerda la lista de costos y gastos de la avioneta Pájaro Azul, pero no recuerda los itinerarios de Don Juanito, sin embargo aclara que como son muchos documentos que tenía que entregar, de pronto no se acuerda de los de

### **Especialización en Mercadeo**

Don Juanito, pero pudo haberlos entregado, ya que en el proceso de ida, nunca se le perdió ningún papel, todos llegaron a la empresa de correspondencia.

Juanito habla y dice que llamemos a la oficina de Correspondencia, José levanta la bocina, la pone en alta voz y llama, primero le contesta la encargada de las llamadas de la empresa saludando, Canguro Feliz, en que podemos ayudarle, José se presenta y le pide el favor a la señorita que si le puede dar información acerca de los paquetes que se entregaron los días específicos que Juan los llevo, la señorita les dice que esperen un momento mientras buscan los registros de entregas pasadas, pasado unos pocos minutos, toma la bocina de nuevo la señorita de Canguro Feliz, les informa que ya tienen los registros y pregunta que desean saber en específico, José le dice que quiere le informe cada dirección y nombre del destinatario al cual fue entregado los documentos esos días, rápidamente la mujer le nombra todas las direcciones y destinatarios de cada paquetes, lo que sorprende a todos los que estaban presentes en la reunión, ya que el nombre de Juanito aparecía en la lista, entonces no se explicaban que fue lo que paso, donde están los itinerarios, no estaban en Bogotá ni tampoco en Cali, José pregunta si en algún momento los pedidos se había perdido en medio del viaje, la señorita le dice que no, todos los pedidos fueron llevados y recibidos por sus clientes, tienen incluso la firma de cada destinatario o receptor de los documentos, en este caso tienen la firma del propio Juanito en los documentos de la correspondencia.

La señorita les dice que si gustan les pueden enviar todo los documentos al correo electrónico, para que ellos mismos se cercioren de que todo se hizo bien y tienen las firmas que los soportan, José le dice que sí.

Pasaron unos cuantos minutos y llega el mensaje al correo de José, en un laptop todos los presentes a la reunión se cercioraron del mensaje, ven que cada

### **Especialización en Mercadeo**

paquete se entregó a sus destinatarios, llegan a los paquetes de Juanito Alimaña y efectivamente se entregó todos los paquetes llevados esos días, pero solo se había entregado uno de los dos paquetes, esos tres meses solo se había enviado el listado de costos y gastos, mas no los itinerarios, ya que estos nunca fueron llevados a la empresa de correspondencia, toda la sala estaba confusa, José preocupado y sudando y Juanito furioso, comienzan hablar todo el mundo a la vez, Elena calma el lugar y pone orden a la reunión, pidiendo que Juanito necesita respuestas y que fue lo que paso en verdad con los itinerarios.

Volvieron todos a retomar y recordar paso a paso desde que fueron anotados los registros de vuelos, hasta que fueron llevados a la correspondencia, y no hay ninguna falla, nunca se perdió un documento y siempre se anotaron todos los informes de Pájaro Azul, finalizando el recuento del proceso, interviene Juan Fernando diciendo, que el en verdad no se acuerda del itinerario de el señor Juanito, pero si se acuerda del itinerario del señor Manuel Nule, incluso el señor Manuel viene personalmente a recoger su itinerario el primer día que están listos, el comunico que prefiere ir personalmente ya que en el proceso de viaje se pueden perder los documentos, y prefiere sacrificarse e ir por ellos, mientras arreglan el sistema de internet y conexiones, y después los recibirá normalmente a su correo electrónico como de costumbre, todos se quedan mirando, Juanito mira a Elena al rostro y luego lanza una pregunta, ¿ Señor José Luis Perales, como puede ser esto posible?, José le responde a Don Juanito que se calmara, él sabía que el señor Manuel iba personalmente por esos documentos, pero solo por los documentos e itinerarios de él.

Recordando una vez más el proceso que lleva la realización de los itinerarios, llegan a un bache, resulta que después que Juan Fernando organiza los documentos y la información a enviar, los papeles se dejan en la recepción unas horas, con el fin de tener todo listo en la puerta de la oficina para luego ser

### **Especialización en Mercadeo**

tomados de nuevo por Juan Fernando y llevados a la correspondencia, de inmediato José llama a la recepcionista que viniera a la reunión.

La señorita llega de inmediato diciendo que cual era la duda que tenían, le dicen que si ha pasado algo extraño con respecto a los documentos que Juan Fernando había dejado esos días, ella dice que no, nunca paso nada, excepto que el señor Manuel Nule venia personalmente a reclamar los documentos el mismo, Juanito le pregunta que si solo tomaba los documentos de él, ella dice que supone que sí, el mismo los buscaba y se los llevaba, toda la oficina quedo en silencio, todos estaban pensando lo mismo, Juanito le dice a José que como dejan que un cliente revise y husmee los documentos de otras personas, Jose le responde que él era un caso especial, ya que Manuel es un cliente antiguo en la compañía, pero no sabían que el mismo revisaba la correspondencia, ellos pensaban que la recepcionista buscaba los itinerarios y lista de costos y gastos de él y se los entregaba, mas no el buscarlos personalmente, Juanito más indignado que nunca le dice ¿ Cómo es esto posible?, estamos hablando de documentos privados de todos sus clientes, como no tiene control de esto, José se excusa, que todo fue debido a que su sistema de información y red se cayó durante esos meses, y que en verdad no estaban preparados para afrontar eso, y que es la primera vez que a toda la empresa les toco manejar tanto documento físico y enviarlos a tantos lugares diferentes del país.

Elena toma la palabra y le pregunta a la recepcionista si no está al tanto de los problemas que surgen dentro de la empresa, lo que ella responde que no, ella solo se encarga de recibir y dar paso a los que son y no son clientes a la pista de aterrizaje, contestar el teléfono y nada más, pero que nadie le informa acerca de lo que pasa con los clientes de la empresa.

### **Especialización en Mercadeo**

Juanito se levanta de su asiento, diciendo que confió en esta empresa por la reputación que tenía, y le salen con esas, mejor nunca a ver venido, José le pide que se calme, que él personalmente hablara con Manuel, de pronto todo puede ser un malentendido, de pronto esos itinerarios estaban en otro lugar, Juanito ya con pocas palabras dice, José no tengo más tiempo para esto, ahora mismo tengo que ir a otro asunto de trabajo, por favor si esto no está resuelto hoy mismo, hare uso de medios legales, Juanito y Elena se despiden de todos y se marchan.

Juanito llega al aeropuerto de Bogotá en la noche dispuesto a partir a Cali, y aun no tiene una respuesta concentra a su problema y donde está su dinero, cuando estaba abordando el avión, recibe una llamada de José, este le comenta que ha estado llamando al señor Manuel pero no contesta, que por favor le dé tiempo hasta mañana para arreglar el problema, que no se preocupe, lo que Juanito le responde, no, y se termina la llamada.

Juanito llega a Cali exhausto después de la reunión y este día lleno de malas noticias, va directo a su casa, habla con su esposa de lo que pasó y se duerme.

Al otro, en altas horas de la mañana, Juanito recibe una llamada de José, este le pide que por favor lo escuche, lo que Juanito accede, sin embargo seguía igual de furioso e indignado que ayer, José le comenta que pudo hablar personalmente con el señor Manuel, ya que este estaba paseando por la oficina preguntando acerca de la reunión de ayer, lo cual alcanzo a verlo y preguntarle las dudas que tenía, Manuel le responde que él no tenía ningún itinerario de Juanito, el solo iba por los de él y nada más, que no es su culpa que el señor Juanito no valla por sus documentos personalmente, que no le lancen el balde de agua fría y que por favor no le hagan perder más el tiempo en esto, José le comento al señor Manuel todo lo que hablaron en la reunión y al punto que llegaron, la actitud de Manuel cambia, y después de una larga conversación la cual José no especifico en la llamada a



### **Especialización en Mercadeo**

Juanito, convenció al señor Manuel a decir la verdad, este dijo que él había sacado los itinerarios del señor Juanito Alimaña con el fin de llevárselos personalmente a Cali, él no le vio ningún problema en esto, sin embargo se le había olvidado llevarlos porque tenía otros negocios pendientes en otros lados.

José le aclara a Juanito que no se preocupe por todo, que su plata se le entregara, al igual que todos los reportes y la empresa tomara medidas legales contra Manuel Nule, lo que responde Juanito que no se preocupe tampoco, el hará lo mismo contra los culpables de este problema.



## Especialización en Mercadeo

## **ANEXO 1**



## ANEXO 2

Servicio de Mantenimiento y  
Suministros Aeronáuticos  
CDF - 049 U.A.E.A.C.

SERVICIOS

### ORDEN DE TRABAJO

ORDEN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO No. 947		FECHA	Día	Mes	Año
			01	01	2013
<b>TRABAJO A EFECTUAR:</b>					
1. Efectuar servicios Prevuelo y Posvuelo durante el mes de ENERO 2013.					
2. Cumplir reportes generados por la tripulación durante el mes de ENERO 2013.					
3. Cumplir reportes generados por mantenimiento durante el mes de ENERO 2013.					
4. Efectuar inspección Pistola de señales Vence 31/01/2013.					
5. Efectuar inspección Botiquín de primeros auxilios Vence 22/01/2013.					
<b>DATOS DE LA AERONAVE</b>					
MODELO C90	SERIE LJ-713	MATRICULA HK-4760	TT 8914:46	CSN 6977	
MOTOR No. 1 WALTER M601E-11	S/N 862001	T.S.N. 4143:56 C.S.N. 5369	T.S.O. 734:56 C.S.O. 557		
MOTOR No. 2 WALTER M601E-11	S/N 862002	T.S.N. 4409:56 C.S.N. 6376	T.S.O. 734:56 C.S.O. 557		
HÉLICE No. 1 AVIA V510/90AB	S/N 130681281	T.T. 3196:56	T.S.O. 734:56		
HÉLICE No. 2 AVIA V510/90AB	S/N 130681282	T.T. 3196:56	T.S.O. 734:56		
<b>TRABAJO EFECTUADO</b>					
CUMPLIMIENTO O.T. RSA-OT-3911	MATERIALES vel forma RSAS-SP002				
CUMPLIMIENTO PARCIAL	FORMATOS UTILIZADOS RSAS-SP-002 solicitud de Repuestos RSAS-RM-004 Reporte de Mantenimiento				
TOTAL <input checked="" type="checkbox"/>	HERRAMIENTAS ESPECIALES Ninguna				
HRS / HOMBRES	Ninguna				
CIERRE OT CON 032 FOLIOS	ITEM DE PARTES INSTALADAS 04, 08, 11, 22, 23.		ITEM DE ORDENES EXTERNAS Ninguna		
OBSERVACIONES:	Ninguna				
RIO SUR S.A. CONTROL CALIDAD	REALIZADO POR TLA 1746		RELEASE DE MANTTO Y/O AERONAVEGABILIDAD		
AUTORIZADO POR	Técnico Licencia No. T.L.A. 1746		Inspector Licencia No. 1746		
FECHA	Día	Mes	Año	FECHA	Día Mes Año
	31	01	2013		31 01 2013

RSAS-OT-001

## ANEXO 2

MANUAL GENERAL DE MANTENIMIENTO

RSA-OT- 3911

ORDEN DE TRABAJO				
AVION HK	4760	TSN	0314/16	FECHA
S/N	LJ-713	CSN	6377	
REPORTE DE:	AVION X	MOTOR	COMPONENTE X	
MODELO: C-90		S/N LJ-713	P/N	
TRABAJOS A EJECUTAR				
SEÑORES: RSAS  1. Efectuar servicios Prevuelo y Posvuelo durante el mes de ENERO 2013. 2. Cumplir reportes generados por la tripulación durante el mes ENERO 2013. 3. Cumplir reportes generados por mantenimiento durante el mes ENERO 2013. 4. Efectuar Inspección Pistola de Señales (Vence Enero 31 2013). 5. Efectuar Inspección Botiquín primeros Auxilios (Vence Enero 22 2013).				
REPRESENTANTE TÉCNICO DIRECTOR CONTROL CALIDAD		TAR EJECUTOR ENCARGADO  FIRMA Y SELLO		

<b>ENGINE LH</b>	<b>ENGINE RH</b>
TSN 4760:00	TSN 4400:58
TSO 734:18	TSO 734:58
CSN 6377	CSN 6376
CSO 6377	CSO 6376
<b>PROPELLER LH</b>	<b>PROPELLER RH</b>
TSN 2100:00	TSN 2100:58
TSO 734:00	TSO 734:58

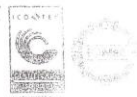
RSA-OT-002  
 1 -1

## ANEXO 2

SOLICITUD DE REPUESTOS											
(1) FECHA 01 de Enero de 2013		(4) O.T. TAR 947		(7) MODELO C90							
(2) CLIENTE		(5) TIPO DE INSPECCION Diaro		(8) MATRICULA							
(3) O.T. OPERADOR		(6) MARCA Beechcraft		(9) SIN L7713							
(10) FECHA	(11) QTY	(12) DESCRIPCION	(13) ATA	(14) PIN	(15) SIN	(16) SOLIC. POR	(17) AUT. POR	(18) CANT. ENT.	(19) REC. POR	(20) V.B. ALMACEN	
04/01/13	1 unit	clavija	28	032.	N/A	L-7.	CR	7 mts	LT	OK	
04/01/13	7	Sw Pflund d&C	21			LH	CR	1	LH	OK	
09/01/2013	7	Bombas transfer	28	1C12-1	64308	LH	CR	1	LH	OK	
09/01/2013	1	Ind. Velocidad	34	50-384162	200053	LH	CR	1	LT	OK	
26/01/2013	02	VALVE CHECK	28	101-384011-37		BL	CR	1	BL		
09/01/2013	01	PLATE INSPE. PRESS	25	50-430124-7	BL	BL	CR	1	BL		
	01	Plate door. Plate	25	101-43055-1	W/P	BL	CR	1	BL		
	06	Swan	25	145-24693650	W/P	BL	CR	1	BL		
	06	Swan	25	W/P	W/P	BL	CR	1	BL		



## ANEXO 2



### REPORTE DE MANTENIMIENTO

RIO SUR AVIATION SERVICE LTDA UAEAC-CDF-049	REPORTE DE MANTENIMIENTO No. 05 - 06	ORDEN DE TRABAJO No. 947	FECHA Enero 2013	LUGAR RSAs
SERVICIO Diario	MARCA Beechcraft	MODELO C-90	MATRICULA HK4760	
SERIE LS 713				

Nº ITEM	TECNICO	INSPECTOR	FECHA	H/H
05				
REPORTE Efectuó y remoción del SW de alerta de altitud de cabina para pruebas en banco	LH		Día Mes Año	
			03 01 2013	
CORRECCION Se efectúo y remoción del SW de alerta de altitud de cabina P/N 97300074 y se entregó al almacén con tarjeta verde para pruebas funcional en banco de taller autorizado.	LH DIAZ TLA-2674 LICENCIA	CARG AIT 1885 LICENCIA	Día Mes Año	
			23 01 2013	
Procedimientos de acuerdo al m/m 70-590012-13 Rev B del agosto 2012 21-30-00-201				
OBSERVACIONES				
06				
REPORTE Efectuó prueba funcional de SW de alerta de altitud de cabina.	LH		Día Mes Año	
			04 01 2013	
CORRECCION Se efectúo prueba funcional en banco del SW de alerta de altitud de cabina P/N 97300074 por parte de TAR. Instructivos Ltda con GT 4464 dando pruebas satisfactorias.	LH DIAZ TLA-2674 LICENCIA	CARG AIT 1885 LICENCIA	Día Mes Año	
			01 01 2013	
DESARMADO <input type="checkbox"/> INSTALADO <input checked="" type="checkbox"/>				
P/N			P/N	
S/N			S/N	
OBSERVACIONES Se anexa p.T-4464 y Tarjeta servicable				

RSAS-RM-004

**ANEXO 3**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN**  
**1 ORDEN DE TRABAJO No**

FORMINSTRU 1 PÁGINA 1 DE 1

2 D O 3	01	2013	3 ORDEN EXTERNA No	3902
4 DESCRIPCION	Barometric SW		5 MARCA	Consolidated
6 P/N	A45C-217	7 MODELO	Type 88 300 A457-B	8 S/N 9760074
9 EMPRESA	A10 Sor	10 MATRICULA	Hk 4760	11 MODELO AERONAVE C 90
12 REPORTE:		13 TIPO DE TRABAJO A REALIZAR:		
Realizar Inspeccion y Test		- Pruebas Funcionales		
14 COMPONENTE CERTIFICABLE	15 DAÑOS OCULTOS	16 TARJETA DE ELEMENTO AERONAVEGABLE No.		
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			
17 AD'S APLICABLE No	18 FECHA CONTROL	19 S/B No	20 TR	21 FETB
A <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	03-7-2013	A <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>
22 DOCUMENTOS ANEXOS		SI	NO	N/A
a)	INSPECCION DE RECIBO	X	/	/
b)	INSPECCION PRELIMINAR	/	/	/
c)	REPORTES DE INSPECCION TECNICA	X	/	/
d)	REGISTROS DE MANTENIMIENTO CALIBRACION Y PRUEBAS	X	/	/
e)	PARTES REQUERIDAS PARA LA REPARACION	/	X	/
f)	TARJETAS DE CALIBRACION	/	X	/
g)	TARJETA SERVICEABLE	X	/	/
h)	TARJETA REPARABLE	/	X	/
i)	TARJETA FUERA DE SERVICIO	/	X	/
j)	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DIRECTIVAS DE AERONAVEGABILIDAD AD'S	/	X	/
k)	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO BOLETINES DE SERVICIO SB'S	/	X	/
24 MANUAL DE MANTENIMIENTO				
MANUAL No.	FABRICANTE:	REVISION N°:	FECHA REVISION:	
P/N 90-5900-1213	Beechcraft	B 25	1 mayo 2013	
25 EQUIPO UTILIZADO				
EQUIPO	MOD. / P/N:	S/N:	VIGENCIA:	
Camara de vacio	6636-00-1337676	inst-cv-001	09-02-2013	
Digital pitot static	101-01150	038	23-10-2013	
26 OBSERVACIONES: Ninguna.				

COPIA DE ESTE DOCUMENTO REPOSA EN NUESTRO ARCHIVO SEGUN RAC 4.11.2.15.C  
FORMINSTRU No 1 REVISION No. 2 ABRIL 1 DE 2008



## ANEXO 3

### INSTRUAVIA LTDA

#### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN INSPECCION DE RECIBO

FORMINSTRU 1A PÁGINA 1 DE 1

103	01	2013	ORDEN DE TRABAJO No.	
3ELEMENTO	Barometric SW		4MARCA	5MANUAL OVH No
6P/N	A45C-217		7MODELO	8S/N
9EMPRESA	RIO SUR		10MATRICULA	9760074
11REPORTE:				
Realizar inspeccion y prueba funcional				
<b>CONDICION</b>				
12ESTADO FISICO	B	R	I	14TRAZABILIDAD
*B= BUENO, *R= REGULAR, *I= INOPERATIVO				16TIPO DE TRABAJO
CARCAZA	X			PARTES
VIDRIOS	N/A			COMPONENTES
CARÁTULA	N/A			MANUALES
PUNTEROS	N/A			HERRAMIENTAS
CONECTORES	X			EQUIPOS
OTROS:	N/A			INFORMACION TÉCNICA
13 INSPECCION VISUAL	SI	NO	#	15 DOCUMENTACION
RACORES		N/A		FORMA 8130
TORNILLOS	X		1	CERTIFICADO DE CALIBRACION
FLANCHES		N/A		TARJETA SERVICEABLE
SELLOS		N/A		TARJETA REPARABLE
BOMBILLOS		N/A		INFORME DE CALIBRACION
PERILLAS		N/A		FACTURA
TAPONES		N/A		ORDEN EXTERNA No
OTROS		N/A		REMISION: DD /MM/AA
17DIRECTIVAS APLICABLES				
APLICA <input type="checkbox"/> NO APLICA <input checked="" type="checkbox"/> DD/MM/AA				
AD'S				
S/B No				
18APROBADO /RECHAZADO				
ESPECIFICACIONES DE OPERACIÓN				
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
APROBADO <input checked="" type="checkbox"/> ALMACENADO <input type="checkbox"/>				
RECHAZADO <input type="checkbox"/> CUARENTENA <input type="checkbox"/>				
COMPROBANTE DE RECIBO No				
COMPROBANTE DE ENTREGA No 6237				
19OBSERVACIONES:				
Ninguna.				
20 INSPECTOR A.I.T.				